

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Servicio Básico: Telefonía

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

<u>Indicador Global del Prestador</u>	Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Año:	2024		
Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes		0	0	0
Número total de Reclamos por Facturación realizadas en el mes		11	31	56
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)		0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 1

Área local Tipo I : Concepción

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	2	1	1
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 2

Área local Tipo I : San Estanislao

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	5
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 3

Área local Tipo I : Caacupé

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 4

Área local Tipo I : Villarrica

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 5

Área local Tipo I : Cnel. Oviedo

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	18
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 6

Área local Tipo I : Caazapá

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 7

Área local Tipo I : Encarnación

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes	0	0	0
Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes	0	0	0
Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)	0%	0%	0%

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Servicio Básico: Telefonía

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 8

Área local Tipo I : San Juan Bautista

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	9	4
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 9

Área local Tipo I : Paraguari

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
1	3	3
1	3	3

Indicador Área Distrito 10

Área local Tipo I : Ciudad del Este

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
6	16	17
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 11

Área local Tipo I : Salto del Guairá

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	0	0
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 12

Área local Tipo I : Pilar

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	0	0
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 13

Área local Tipo I : Pedro Juan Caballero

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	0	0
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 14

Área local Tipo I : Villa de San Pedro

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	1	0
0%	0%	0%

Indicador Área Distrito 15

Área local Tipo I : Villa Hayes

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
2	1	8
0%	0%	0%

Indicador de las Reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

Servicio Básico: Telefonía

Prestadora: COPACO S.A.

Grupo de usuarios: Residencial y Comercial

Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 16

Área local Tipo I : Filadelfia

Número total de Reclamos realizados por falta de prestación de Servicio durante el mes

Número total de Reclamos por facturación realizadas en el mes

Indicador de reclamaciones ante el Prestador (ICC1)

0	0	0
0	0	0
0%	0%	0%

Artículo 108° - Indicador de las Reclamaciones de Usuarios ante el Prestador.

Indicador informativo. Es la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo.

Se utiliza como Indicador: La cantidad mensual de reclamaciones discriminadas por tipo de reclamo (ICC1).

Este índice se calculará como la cantidad mensual de reclamaciones de usuarios recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo de reclamo. La clasificación a emplearse para los tipos de reclamos será acordada entre la CONATEL y los Prestadores. En caso de desacuerdo se aplicará la clasificación determinada por la CONATEL.

ICC1 = Cantidad mensual de reclamaciones recibidas por el Prestador, discriminadas por tipo

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)					
Servicio Básico: Telefonía					
Prestadora: COPACO S.A.					
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial					
Frecuencia de medición: Mensual					
Indicador Global del Prestador		Mes:	Octubre	Noviembre	Diciembre
		Año:	2024		
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			1.523	1.299	1.213
Número total de atenciones personales a los usuarios			1.888	1.676	1.480
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			81%	78%	82%
(Ref.: ICC3 = 87 %)					
Indicador Área Distrito 1					
Area local Tipo I : Concepción					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			51	28	54
Número total de atenciones personales a los usuarios			55	49	56
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			93%	57%	96%
Indicador Área Distrito 2					
Area local Tipo I : San Estanislao					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			217	191	145
Número total de atenciones personales a los usuarios			294	265	218
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			74%	72%	67%
Indicador Área Distrito 3					
Area local Tipo I : Caacupé					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			130	109	130
Número total de atenciones personales a los usuarios			139	135	139
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			94%	81%	94%
Indicador Área Distrito 4					
Area local Tipo I : Villarrica					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			290	201	170
Número total de atenciones personales a los usuarios			423	323	263
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			69%	62%	65%
Indicador Área Distrito 5					
Area local Tipo I : Cnel. Oviedo					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			92	74	73
Número total de atenciones personales a los usuarios			106	89	88
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			87%	83%	83%
Indicador Área Distrito 6					
Area local Tipo I : Caazapá					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			26	31	19
Número total de atenciones personales a los usuarios			36	45	22
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			72%	69%	86%
Indicador Área Distrito 7					
Area local Tipo I : Encarnación					
Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.			53	56	47
Número total de atenciones personales a los usuarios			74	79	67
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)			72%	71%	70%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

Servicio Básico: Telefonía
Prestadora: COPACO S.A.
Grupo de usuarios: Residencial y Comercial
Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 8

Area local Tipo I : San Juan Bautista Mnes.

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	30	22	27
Número total de atenciones personales a los usuarios	40	25	35
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	75%	88%	77%

Indicador Área Distrito 9

Area local Tipo I : Paraguari

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	151	81	112
Número total de atenciones personales a los usuarios	151	81	112
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	100%	100%

Indicador Área Distrito 10

Area local Tipo I : Ciudad del Este

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	176	222	216
Número total de atenciones personales a los usuarios	203	248	242
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	87%	90%	89%

Indicador Área Distrito 11

Area local Tipo I : Saltos del Guairá

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	11	0	6
Número total de atenciones personales a los usuarios	11	0	6
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	100%	0%	100%

Indicador Área Distrito 12

Area local Tipo I : Pilar

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	73	85	77
Número total de atenciones personales a los usuarios	86	87	77
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	85%	98%	100%

Indicador Área Distrito 13

Area local Tipo I : Pedro Juan Caballero

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	58	55	36
Número total de atenciones personales a los usuarios	81	57	44
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	72%	96%	82%

Indicador Área Distrito 14

Area local Tipo I : Villa de San Pedro

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	83	50	34
Número total de atenciones personales a los usuarios	91	81	44
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	91%	62%	77%

Indicador Área Distrito 15

Area local Tipo I : Villa Hayes

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.	50	47	18
Número total de atenciones personales a los usuarios	66	65	18
Indicador de atención personal al usuario (ICC3)	76%	72%	100%

Indicador de Atención Presencial al Usuario (ICC3)

Servicio Básico: Telefonía
 Prestadora: COPACO S.A.
 Grupo de usuarios: Residencial y Comercial
 Frecuencia de medición: Mensual

Indicador Área Distrito 16

Area local Tipo I : Filadelfia

Número de atenciones personales a los usuarios en menos de 10 minutos.

32	47	49
----	----	----

Número total de atenciones personales a los usuarios

32	47	49
----	----	----

Indicador de atención personal al usuario (ICC3)

100%	100%	100%
------	------	------

Artículo 110° - Indicador de Atención Presencial al Usuario (Sancionable) ICC3.

Definición: Es el porcentaje del número de atenciones personalizadas al usuario, realizados con un tiempo de espera no mayor a 10 minutos, en el Se utiliza como Indicador: La tasa de atención personalizada al Usuario (ICC3).

Procedimiento: Este Índice se calculará como la tasa porcentual de atención personalizada al usuario en al menos 10 minutos, respecto al total de

ICC3 = Cantidad mensual de atenciones personalizadas a los usuarios en menos de 10 minutos

Cantidad total de atenciones personalizadas a los usuarios, en Centros de Atención al Cliente